

ESCUITA ATIVA

O QUE É E COMO PRATICAR



PAULO ARAÚJO

INTRODUÇÃO

Você já ouviu falar em **escuta ativa**?

A **Escuta Ativa** tem por maior benefício criar um diálogo dinâmico e objetivo com seu interlocutor em um clima de respeito, empatia e confiança.

Assim fica muito mais fácil a solução de diversos tipos de problemas ou conflitos.

É uma das **habilidades** mais **valorizadas** atualmente, já que tem o poder de entender o ponto de vista de ambas as partes.

Saber ouvir o que seu cliente e/ou seu colaborador tem a dizer é **fundamental** para o sucesso da sua empresa, e isso pode ajudar a gerar mais resultados positivos durante o processo de vendas e do atendimento.



O QUE É ESCUTA ATIVA?

A **Escuta Ativa** é uma das técnicas mais importantes utilizadas na comunicação. Nada mais é do que escutar atentamente o que o outro indivíduo tem a dizer. Estar atento e prestando atenção no que é dito, a entonação da voz e postura corporal.

Desse modo é possível compreender a mensagem, quais as dores, **desejos e expectativas** de quem está expondo o seu ponto de vista para a outra pessoa.



O QUE É ESCUTA ATIVA?

É a partir dessa técnica que podemos manter um diálogo linear e eficiente, tornando a **comunicação** cada vez mais assertiva e consequentemente, abrindo diversas oportunidades na vida **pessoal** e **profissional**.

Vale lembrar que é necessário compreender e interpretar com atenção todas as informações, sejam elas verbais ou não verbais, visto que, as **expressões corporais** dizem muito sobre o indivíduo e podem revelar inúmeras mensagens.

Agora que você já sabe o que é a escuta ativa, que tal entender a diferença entre os verbos “ouvir” e “escutar”?

Leia e descubra qual a sua importância!



OUVIR X ESCUTAR

Para a maioria das pessoas, ambas as palavras são muito parecidas, mas é essencial que você saiba que elas possuem um grande diferencial.

Entenda a diferença abaixo:

- **Ouvir** é um processo natural (**audição**), ou seja, você pode estar ouvindo tudo e não prestando atenção em nada. Aqui podemos citar todo e qualquer ruído que seu ouvido seja capaz de captar, um **processo mecânico**.
- **Escutar** é focar somente no que está sendo falado e proporcionando toda a **atenção necessária** durante esse momento de diálogo.

Isso permite que você receba e reflita sobre as informações que foram ditas e **entenda o ponto de vista do outro**.



QUAL A IMPORTÂNCIA?

Pode parecer algo simples de executar, não é mesmo? Mas praticá-la exige conhecimento e **força de vontade** para que seja feita da **maneira correta**.

Mostrar interesse no que a outra pessoa diz é uma maneira de melhorar a comunicação, deixando as coisas mais **claras e objetivas**, além de fazer com que o colaborador ou cliente se sinta mais **motivado** para resolver o assunto que está sendo tratado.

A escuta ativa ajuda a conquistar melhores relacionamentos, ter mais empatia, construir um amplo **networking**, além de ajudar a alavancar seus resultados e sua carreira e por que não, melhorar a sua vida.

Essa técnica também é super importante para evitar erros, **perdas de informações e ruídos** entre conversas, facilitando a compreensão entre os colaboradores e clientes.

Ainda torna o **ambiente de trabalho mais agradável**.

CONHEÇA OS PRINCÍPIOS DA ESCUTA ATIVA:

A escuta ativa possui basicamente **3 princípios básicos**, que são:

- 1. Empatia:** entenda o ponto de vista do outro para melhor argumentação. Um diálogo não é uma disputa. Descubra as motivações do outro.
- 2. Perguntas investigativas:** elas podem se basear em metodologias como a Bant Sales e a Spin Selling.
- 3. Validação do entendimento:** deixar claro ao outro que ele se fez entender.



DICAS PARA PRATICÁ-LA

Agora que você já sabe e entende o que é a escuta ativa, vamos ver algumas técnicas para **aplicá-la em seu cotidiano**. Veja alguns **pontos** para praticá-la:

- Coloque-se no lugar do outro.
- Confirme tudo que você escutou.
- Evite mexer no celular e ficar observando o relógio durante a conversa.
- Interprete a linguagem verbal e não verbal.
- Mantenha a mente aberta.
- Mantenha o foco no interlocutor. Olhe nos olhos da pessoa. Desse modo, você transmite segurança e demonstra interesse no que está sendo dito.
- Não faça outras coisas ao mesmo tempo.
- Não filtre apenas o que te convém, críticas construtivas e outras opiniões divergentes são importantes para o seu desenvolvimento.
- Não julgue ou acuse ninguém.
- Ofereça feedbacks para o interlocutor, mas peça "permissão" para isso.

DICAS PARA PRATICÁ-LA

Essas são dicas básicas para que você comece a aplicar a **escuta ativa** no seu ambiente de trabalho e vida profissional. Continue lendo e conheça agora os **benefícios** que essa técnica proporciona para o ambiente corporativo.

Curiosidade: a **escuta ativa** pode ser aplicada em diversas situações, como reuniões de equipe, feedbacks, treinamentos, apresentações de orçamentos e muitas outras.



OS BENEFÍCIOS

Essa estratégia, quando **bem executada**, pode trazer diversos benefícios a sua **empresa**. Confira alguns deles abaixo:

- **Solução de conflitos:** essa é uma técnica protagonista durante a solução de conflitos, facilitando a comunicação entre as partes e estreitando os níveis de confiança entre os envolvidos.
- **Ajuda a absorver mais conhecimento:** ela permite que você absorva mais conhecimento durante conversas e treinamentos, visto que, você está aberto e focado no momento de receber as informações.
- **Otimiza o trabalho em equipe:** a partir do momento em que a comunicação se torna mais eficaz, conseqüentemente, os processos terão melhores resultados.



OS BENEFÍCIOS

- **Colabora para melhorar o clima organizacional:** uma ferramenta indispensável para integrar o time e melhorar o ambiente.
- Proporciona à equipe envolvida **mais segurança** quanto às atividades propostas, aumentando a produtividade e **minimizando os erros** devido a falta de comunicação.
- **Melhora as relações** interpessoais com equipes, clientes e prospects.
- **Aumento da geração dos insights** provenientes de clientes e colaboradores.
- **Melhora o entendimento dos seus colaboradores** sobre o quê, como e quando fazer.



É HORA DE COLOCAR EM PRÁTICA

Agora você já **entendeu** que a escuta ativa é uma técnica essencial para melhorar a comunicação e o crescimento pessoal, não é mesmo?

Chegou o momento de utilizá-la na sua **vida!**

A escuta ativa exige muito tempo e paciência, portanto, é essencial que você esteja disposto a praticá-la em sua rotina.

A partir disso, você conquistará uma **comunicação de qualidade** e fará com que os objetivos sejam conquistados ao longo do tempo.

Pessoas que sabem se comunicar de **maneira eficaz**, acabam tendo maiores chances de alcançar o sucesso.

Que tal ser uma delas? Comece agora mesmo!

ASSISTA ESSE CONTEÚDO EM VÍDEO



 pauloaraujo.com.br

 clientarcrm.com.br

E AÍ?

GOSTOU DESSE CONTEÚDO?

Conheça nosso

Software de CRM

AGENDE UMA CALL DE
APRESENTAÇÃO



Sistema de gestão da
carteira de clientes.

 clientarcrm.com.br

CONHEÇA O AUTOR

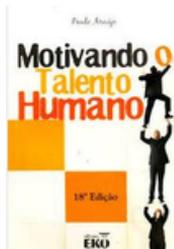
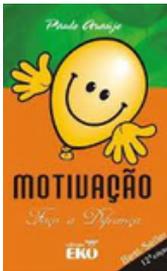
Paulo Araújo

Fundador da Clientar CRM

Palestrante e Consultor de Vendas



Autor dos livros



pauloaraujo.com.br